

Annexes

Annexe A : le guide d'entretien

- Se présenter
- Présenter le thème général du travail
- Déontologie (enquête anonyme, demander si on peut enregistrer)
- Le temps (entre 30 min et 1 heure)

1. Profil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Âge, date et lieu de naissance ▪ Statut matrimonial ▪ Formation/dernier diplôme obtenu ▪ Situation professionnelle + description du parcours professionnel (fonctions exercées) ▪ Ce qui motive la personne dans sa vie professionnelle
2. Expérience du travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tester la connaissance sur l'entreprise et le premier contact avec cette dernière ▪ Depuis quand et pourquoi le travailleur a choisi la société ▪ Quel est le processus pour devenir travailleur au sein de l'entreprise? Décrire les débuts : formation,... ▪ Ce qu'il aime / n'aime pas dans sa fonction, avantages et inconvénients ▪ Quels sont les types de clients que vous êtes amenés à côtoyer? ▪ Comment les clients se comportent-ils généralement? ▪ Quelles sont les attitudes que vous êtes sensibles d'apprécier ou non chez un client? ▪ Relations avec d'autres travailleurs de la société ▪ Relations avec les travailleurs des entreprises concurrentes (par exemple chauffeur Uber vs Taximen)

<p>3. Rapport salarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le statut légal du travailleur? (salarié, indépendant principal, complémentaire,...) ▪ Quels sont ses horaires de travail (fixes, flexibles, qui organise? le travailleur? un supérieur?) ▪ Le volume d'heures prestées en une semaine selon le régime de travail ▪ Le niveau de satisfaction / d'insatisfaction du travailleur quant à sa rémunération par rapport à la prestation et comment elle est organisée ▪ Le travailleur a-t-il le droit de cotiser dans le cadre de la sécurité sociale ? Quelle couverture sociale est accordée au travailleur s'il tombe malade par exemple? ▪ Savoir si le travailleur a un contrat de travail, d'entreprise ou tout document signé par chacune des parties en présence ▪ Sont-ils affiliés auprès d'une organisation syndicale? Ont-elles un pouvoir dans la défense des intérêts des travailleurs? Des actions ont-elles déjà été entreprises?
-----------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment s'organise le versement d'une rémunération (sont-ils payés à la prestation ou existe-t-il une garantie salariale mensuelle?) ▪ Sont-ils satisfaits de leur statut légal? Pourquoi?
<p>4. Précarité selon Paugam</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. par rapport au degré (d'in)sécurité : <ul style="list-style-type: none"> • durée du contrat? • variabilité des rémunérations? • quid en cas de maladie? 2. par rapport aux perspectives professionnelles à plus long terme : <ul style="list-style-type: none"> • rester, évoluer vers autre chose? • possibilités d'évolution dans la fonction? • Avenir incertain? 3. par rapport à la place de cette activité professionnelle dans la vie de la personne <ul style="list-style-type: none"> • est-ce central dans sa définition de lui-même? s'agit-il d'un boulot d'à point? • Qualifieriez-vous votre travail d'épanouissant? • Êtes-vous reconnu dans votre métier? <ul style="list-style-type: none"> ○ Homo faber : reconnaissance dans l'acte de production, Autonomie, responsabilité...? ○ Homo oeconomicus : salaire?

	○ Homo sociologicus : reconnaissance sociale?
5. Commentaires	▪ Désirez-vous faire un commentaire ou aborder un sujet non évoqué?

Annexe B : les entretiens

Interview de Monsieur A

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Premièrement travaillez-vous encore ou avez-vous travaillé pour Deliveroo ?

Monsieur A : Je travaillais, donc là j'ai arrêté.

FB : D'accord. Donc ma première question porte sur votre profil. Quel est votre âge et votre lieu de naissance ?

Monsieur A : J'ai 25 ans et je suis né à Liège.

FB : Êtes-vous marié ou célibataire ?

Monsieur A : Célibataire.

FB : Concernant votre niveau de formation, quel est votre dernier diplôme obtenu ?

Monsieur A : Bachelier en communication avec une spécialisation en concept, organisation et évènements.

FB : Et au niveau de votre expérience professionnelle, pouvez-vous me la décrire ?

Monsieur A : Ouais, en 2016 j'ai commencé à travailler d'abord pendant 4 mois en tant que conseiller énergie et ensuite j'ai travaillé pendant un an et deux mois en tant que responsable de groupement d'achat de technologies durables. Ensuite, j'ai travaillé chez Deliveroo pendant quelques mois. J'ai fait ça parce que je suivais une formation en gestion d'entreprise mais c'était pas à temps plein, et donc le reste du temps je travaillais chez Deliveroo. Et alors maintenant, j'ai commencé, il y a presque deux mois, à travailler comme animateur pour une exposition permanente. Et aussi dans tout ce qui est environnement.

FB : Et en général, dans votre vie professionnelle, qu'est-ce qui vous motive ?

Monsieur A : Hum... que ce soit quelque chose d'utile pour le futur on va dire. Sensibiliser les gens d'une manière ou d'une autre à l'environnement. Les gens avec qui je travaille, la finalité du job et les personnes pour qui je travaille ... Et les projets.

FB : Sinon concernant l'entreprise Deliveroo. Comment s'est établi le premier contact ? Comment en avez-vous eu connaissance ?

Monsieur A : En fait ça faisait déjà quelques années que je roulais en vélo pliant sans vraiment m'intéresser à toute la culture qui va avec. Ensuite je m'y suis intéressé davantage et me suis dit « tiens j'ai envie de devenir coursier ». Par après, je n'ai pas trouvé d'entreprise à Liège, en fait si j'en avais trouvé une mais ils n'avaient pas de postes de coursier pour livrer des paquets. Par la suite, j'ai pensé à Deliveroo en me disant que ça pouvait être chouette. Et c'est comme ça que j'ai commencé. Donc, j'ai pris contact avec eux. J'ai dû m'inscrire sur le site, et par après j'ai eu un rendez-vous avec eux à Liège afin de les rencontrer. Enfin, j'ai fait le reste des démarches par mail, internet, et l'application.

FB : Est-ce que tout se fait via l'application par une simple inscription et ensuite un rendez-vous ou y a-t-il un processus plus particulier si quelqu'un a envie de devenir coursier chez eux ?

Monsieur A : C'est juste l'inscription, mais de leur côté ils contrôlent si on a pas un casier judiciaire. Puis à ce moment-là, il y a une rencontre avec quelqu'un de Deliveroo, mais maintenant je pense qu'il n'y a plus de rencontre. Avant moi, des amis avaient droit à une mini formation, mais quand moi j'y étais, il n'y en avait plus. Et maintenant je pense, sans grande certitude, qu'on ne rencontre même plus personne après l'inscription.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur A : Le gros avantage et c'est ce que je recherchais, c'est la flexibilité du job. Donc on peut vraiment choisir quand on travaille et où on travaille. On peut aussi annuler plus de 24H à l'avance. Disons que si je travaillais encore, je pourrais annuler quelque chose pour la semaine qui vient sans être pénalisé. Et un inconvénient, c'est plutôt qu'on doit travailler pendant que les autres mangent, donc dans les alentours de midi et le soir. Notre rythme est différent, on doit souvent décaler les heures pour manger. Et comme on travaille souvent le soir, ça contraint la vie sociale. On travaille quand les gens vont sortir.

FB : Sinon au niveau de la clientèle, quels sont les types de client que vous êtes amenés à côtoyer ?

Monsieur A : Je dirais que c'est vraiment tout le monde sauf les personnes qui n'ont pas de smartphone. Par exemple les personnes plus âgées qui n'ont pas de smartphone, c'est trop compliqué car on ne peut pas commander sans internet. Ou via le site Deliveroo, c'est pareil, on a besoin d'un smartphone avec l'application installée dessus. Sinon il y avait vraiment des étudiants, comme des gens qui travaillent, comme des gens qui vivent dans des quartiers un peu plus huppés on va dire, que des personnes qui étaient au chômage, vraiment de tout quoi.

FB : et généralement comment ils se comportent avec vous ?

Monsieur A : Le contact est très bref. Donc on sonne, ils ouvrent, on leur donne le paquet et on dit « bonne soirée, au revoir ». Le contact dure moins de 2 minutes et en général ils sont contents de nous voir car on leur apporte de la nourriture. Mais personnellement, je n'ai jamais eu de mauvais contact avec les gens. Parfois elles regardent sur l'application quand on arrive et descendent en bas de chez eux et réceptionnent directement le colis. Maintenant c'est vrai que de temps en temps, des personnes ne répondent pas quand on arrive. On sonne, on envoie des sms, ainsi que le bureau quand on le signale mais rien. Du coup on se barre. Ou s'ils descendent plus tard, c'est du temps perdu pour nous. Mais, maintenant je ne sais pas si le système a changé, on était payé à la course, donc si on perd du temps en les attendant eux, ou devant le restaurant en attendant la commande. On perd du temps précieux, car on perd du temps pour faire d'autres courses. Et donc on perd de l'argent.

FB : sinon quelles sont généralement les attitudes que vous êtes sensibles d'apprécier ou non chez un client ?

Monsieur A : Surtout au début, on était payé un montant fixe par course, peu importe le trajet, que ce soit une grosse montée ou quoi. Par exemple, un gros trajet avec une grosse montée et qu'il fait super moche et que la personne donne un petit pourboire même si c'est 1 euro, ça fait quand même plaisir, parce que ça donne le sentiment que le travail est apprécié, donc c'est vraiment plus pour le geste en fait. Que ce soit via l'application ou en cash.

FB : Et à l'inverse, ce qui vous a le plus gêné comme attitude ?

Monsieur A : Le fait qu'on vienne chez quelqu'un pour livrer la commande, et que la personne ne réponde pas. Lorsque qu'on doit faire beaucoup d'efforts pour contacter la personne afin qu'elle réceptionne la livraison.

FB : Avec vos collègues, aviez-vous des relations avec eux ou était-ce un travail purement solitaire ?

Monsieur A : En fait avant moi, enfin j'ai eu le sentiment et d'anciens travailleurs de Deliveroo me l'ont confirmé. Tout le monde se connaissait plus ou moins et il y avait des moments où on se retrouvait. Entre autre parce qu'ils étaient payés à l'heure, et donc ils pouvaient très bien travailler le matin par exemple et être payés alors qu'il n'y avait pas de livraison et donc ils se retrouvaient plus régulièrement. Alors que maintenant, quand j'ai travaillé, on se disait bonjour quand on se croisait. De temps en temps il y avait un rassemblement, mais c'était assez rare. Et à la fin, alors que Deliveroo engageait beaucoup de personnes, il y avait beaucoup de nouveaux et d'autres qui partaient, on ne s'adressait même plus un bonjour. C'était moins cool.

FB : Et concernant les relations avec les travailleurs des entreprises concurrentes, je pense par exemple à Uber Eats, y a-t-il une forme de rivalité ou d'amabilité entre vous ?

Monsieur A : Il n'y a pas de rivalité. On côtoyait les personnes et on se retrouvait ensemble à attendre devant un restaurant en attendant une commande, et on échangeait nos expériences. Certaines personnes travaillaient pour les deux entreprises, donc ce n'était pas vraiment des rivaux. C'est plus les entreprises mêmes qui essaient de se battre pour les clients. Et nous, si ça ne va pas chez l'un, on va chez l'autre. Et par rapport aux coursiers en mobylette, on les croisait rarement et pas dans les mêmes restaurants. Certaines pizzerias avaient leurs propres coursiers en mobylette, et ensuite, nous, on aidait quand il y avait beaucoup de commandes.

FB : Et concernant les livreurs Deliveroo et les coursiers salariés traditionnels, vous n'avez jamais connu d'expérience de concurrence ?

Monsieur A : Non ca j'ai jamais connu.

FB : Pour Deliveroo, vous travailliez sous quel statut ?

Monsieur A : A ce moment-là j'étais en recherche d'emploi et je faisais une formation.

FB : Sinon au niveau des horaires de travail, vous disiez qu'ils étaient flexibles, mais existe-t-il des plages horaires fixes ?

Monsieur A : En fait on se base sur le système de réservation. Chaque lundi on peut réserver les horaires pour la semaine d'après. Et donc, en fonction de si on est un bon coursier ou pas, on va dire, on peut réserver le matin vers 11h ou alors plus tard vers une heure ou plus tard vers 15 ou 17h. Enfin bref, il y a trois moments où on peut commander et réserver les plages. Ou le mieux, c'est de réserver le matin afin d'être assuré d'avoir les heures qu'on veut. Ce système change si on travaille beaucoup pour Deliveroo ou pas. S'il y a des personnes qui ne travaillent pas alors qu'elles ont réservé les plages horaires. Et aussi, en fonction des réservations qui sont

faites moins de 24h à l'avance, sinon on a une pénalité. Et donc pour les réservations, je choisis donc le lundi les plages horaires de la semaine d'après si elles sont encore disponibles. Je peux aussi choisir des plages horaires et faire en sorte qu'elles soient réservées automatiquement chaque semaine. Et enfin grâce aux plages horaires réservées, on a la possibilité pendant un certain temps, de retirer certaines heures ou d'en ajouter.

FB : Et concernant l'organisation des horaires, vous les organisez seul ou existe-t-il un pouvoir de contrôle de Deliveroo ?

Monsieur A : Il n'y a pas du tout de supérieur en fait. On choisit soi-même son emploi du temps. On a aucun contact avec le personnel fixe de Deliveroo. On peut toujours contacter le call center en cas de soucis ou si on a une question précise, alors là on peut envoyer un mail.

FB : En général, vous travailliez combien d'heures par semaine en moyenne ?

Monsieur A : Au début, en moyenne, je faisais 4-5h par jour, mais je travaillais pas tous les jours. Il y avait des moments où je travaillais plus et d'autres moins. Donc en moyenne, environ 30h par semaine. Et ensuite je travaillais moins, l'équivalent de 2-3 jours par semaine, en prestant 8h par jour.

FB : Et concernant la rémunération à la prestation, vous en étiez satisfait ?

Monsieur A : En fait ça dépendait des périodes, quand j'ai commencé, la première semaine, ça a très bien fonctionné. Là je faisais entre deux et trois livraisons par heure. Donc c'était plutôt bien payé. Mais à un moment donné, ils engageaient beaucoup de nouveaux riders et voulaient les faire tous travailler, au moins au début. Il y avait donc trop de coursiers planifiés par rapport au nombre de commandes et on avait souvent une course par heure, et on gagnait donc 4,5 euros par heure. Si ça dure un mois, c'est dur. Et les derniers mois, ça s'est amélioré et c'était plus constant, on avait en moyenne deux commandes par heure. Et sur le mois je trouvais que ça allait.

FB : Chez Deliveroo, existe-t-il un statut de salarié permettant de cotiser dans le cadre de la sécurité sociale, ou d'avoir droit à la mutuelle en cas de maladie ?

Monsieur A : Non, avant il existait des salariés, mais quand j'ai travaillé, j'ai signé un contrat P2P, une nouvelle forme de contrat permettant de gagner maximum 5100 ou 5200 euros sur l'année sans devoir se mettre en tant qu'indépendant. Donc si on veut gagner plus que ce montant-là, on se mettra en tant qu'indépendant. Et en tant qu'indépendant, les rémunérations sont plus élevées.

FB : Certains travailleurs sont-ils syndiqués ? Les syndicats ont-ils un pouvoir dans la défense des travailleurs ?

Monsieur A : Ca j'avoue que je ne sais pas trop. Je sais qu'il y avait des coursiers qui s'étaient rassemblés et qui s'organisaient afin de faire pression sur Deliveroo, enfin des décisions qu'ils ne jugeaient pas éthiques. Mais personnellement je n'ai pas d'expérience avec les syndicats, j'en ai jamais pris.

FB : Et concernant le versement des salaires, se fait-il à chaque prestation ou existe-t-il une garantie salariale mensuelle ?

Monsieur A : En fait dès qu'on fait une livraison, elle est enregistrée et ça s'ajoute au montant qu'on reçoit après 15 jours, car on était payé tous les 15 jours. Mais maintenant, ça a changé, c'est plus ou moins la même chose, mais les coursiers sont payés plus fréquemment. Et donc à la fin de cette période, on est payé en fonction du nombre de commandes que nous avons réalisées pendant la période.

FB : Étiez-vous satisfait du statut P2P ou auriez-vous préféré un autre statut ?

Monsieur A : J'en étais satisfait car c'était très flexible. Si on est salarié, on a des obligations par rapport à notre employeur. Donc ça veut dire qu'on va devoir travailler un certain horaire, alors que ça ne m'arrangeait pas. Et je ne voulais pas me mettre en tant qu'indépendant pour une période aussi courte. Mais il y a beaucoup de coursiers, pour lesquels, c'est leur job fixe, leur gagne-pain et donc évidemment en tant que salarié, ça va être beaucoup plus facile et on va avoir plus de sécurité qu'en tant qu'indépendant. Surtout pour un job où on influence pas le nombre de commandes, car tout repose sur Deliveroo. S'il ne communique pas assez, il y aura moins de commandes, et ce sont les coursiers qui vont le ressentir.

FB : Concernant les perspectives professionnelles d'un coursier, existe-t-il des possibilités d'évolution au sein de la société ?

Monsieur A : Tous les coursiers sont égaux, il n'existe pas un poste avec plus de responsabilités. Maintenant j'imagine que si un poste se libère au sein de Deliveroo et qu'un coursier a les compétences, il a l'avantage de connaître l'entreprise et son fonctionnement. Mais pendant que j'y travaillais, je n'ai jamais reçu de mails expliquant qu'un job se libérait ou quoi. Il faut savoir qu'ils travaillent avec très peu de personnel car la plus grande partie du boulot se fait via l'application. Et lorsqu'on les contacte en cas de problème, on est en communication avec des call centers qui ne sont pas ici, en Belgique. Ainsi que la facturation et le versement des rémunérations sont faits depuis l'Angleterre, à la maison mère. Mais ce job peut être une

ouverture pour d'autres fonctions de coursiers dans d'autres entreprises. Enfin, ils n'ont pas besoin de beaucoup de personnel non plus, mais au final, on a de l'expérience en tant que coursier si c'est le job qu'on veut faire.

FB : Concernant la durée d'un contrat P2P, existe-t-il une limite ou est-ce indéterminé ?

Monsieur A : Je pense que c'est indéterminé.

FB : En tant que coursier, qualifieriez-vous l'avenir d'incertain, ou existe-t-il des possibilités de projection au sein de l'entreprise ?

Monsieur A : Ca reste quand même incertain, par rapport aux autres emplois qu'on peut trouver ailleurs, en dehors de Deliveroo, car il peut toujours avoir un moment avec moins de commandes, et du coup on gagne moins d'argent. On est aussi directement lié aux intempéries. Et donc si on tombe malade, on gagne moins d'argent, on a pas droit à des jours de congé maladie. Il n'y a aucune sécurité en fait. On est juste payé à la course.

FB : Jugeriez-vous, cet emploi, de job idéal ?

Monsieur A : Non il n'est pas idéal, car il y a plein de choses à améliorer. Mais personnellement, avec ma situation de chercheur d'emploi à ce moment-là, la seule chose que j'aurai aimé qu'ils changent, c'est lorsqu'on a moins de deux livraisons par heure, ils auraient pu établir un système de deux livraisons garanties par heure. Comme ça, ils prennent aussi en charge une partie des risques.

FB : Jugeriez-vous ce travail, d'emploi épanouissant ?

Monsieur A : Au début, j'aimais beaucoup, c'était vraiment chouette. Mais maintenant, si on le pratique à temps plein, c'est très intensif au niveau physique mais aussi mental, car on dépend tout le temps d'un trafic où il y a beaucoup de bruit et de lumière partout. On doit toujours être focus afin de ne pas faire d'accident. Donc c'est assez fatiguant. Sinon ça reste quand même toujours la même chose, mais moi je voyais cela un peu comme un jeu, où on avait chaque fois de nouvelles missions à faire. Sinon j'aimais bien faire du vélo, mais j'aime bien travailler avec des projets qui se déroulent sur des périodes plus longues. Et aussi d'avoir un contact avec des gens plus longtemps. Sinon pour un job étudiant, c'est parfait. Ou simplement pour les personnes qui aiment le sport ou celles qui n'aiment pas avoir des responsabilités.

FB : Vous sentiez-vous reconnu dans votre travail, tant sur le plan des responsabilités que celui de l'autonomie par exemple, ou une certaine reconnaissance sociale de la part de Deliveroo ?

Monsieur A : Quand on avait plusieurs courses par heure et qu'on avait du pouvoir de temps en temps, c'était pas mal. Mais voilà, encore une fois c'est au moment même, c'est un peu au jour le jour car idéalement quelqu'un qui en fait son job à plein-temps doit prendre des précautions. Par exemple, s'il y a une période avec de la pluie, il doit mettre de côté pour pouvoir combler les périodes où il y aura moins de livraisons. C'était nous qui devions réaliser cet effet tampon.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur A : Juste une chose concernant Deliveroo. J'ai vécu pendant 15 ans à Anvers avant de vivre en Wallonie et je trouve que les gens sont très réticents pour ce genre de boulot. C'est vrai qu'il faut améliorer le système pour le rendre plus sécurisant, et l'encadrer juridiquement. Mais je pense que ce type d'emploi peut faire partie du futur car on y trouve une certaine souplesse et on est pas lié pendant x temps. Car même quand on a un CDI, il y a une durée de préavis à respecter. On a pas vraiment l'occasion de tester quelques jours un boulot pour voir si ça nous plait. Enfin, je vois dans ce genre d'emploi une certaine liberté tout de même.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur B

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Premièrement travaillez-vous encore ou avez-vous travaillé pour Deliveroo ?

Monsieur B : J'y ai travaillé, mais plus maintenant.

FB : D'accord. Donc ma première question est de vous présenter. Quel est votre âge ?

Monsieur B : Je suis étudiant, quand j'y ai travaillé j'avais 22-23 ans. J'ai fait ça parce que j'étais étudiant et il me fallait un peu d'argent de côté et j'ai vu l'annonce sur Facebook. Et je suis assez sportif, j'aime bien le vélo. Le boulot se passait sur Liège, et puisque j'étudiais à Liège, j'en ai profité. Ca me permettait de faire mon sport et de gagner de l'argent.

FB : Donc vous êtes étudiant ?

Monsieur B : Oui.

FB : Vous faites des études dans quel domaine ?

Monsieur B : En kiné.

FB : C'était donc un job étudiant ?

Monsieur B : Ouais c'est ça.

FB : C'était un contrat étudiant ou un contrat étudiant-indépendant ?

Monsieur B : Ouais c'est ça, c'était un contrat étudiant-indépendant, et après c'est passé à un contrat P2P et tout ça, c'est un peu plus complexe.

FB : Et donc le premier contact c'était via Facebook ?

Monsieur B : J'ai vu ça sur Facebook, oui. Puis après je les ai contacté. Il m'ont mis en relation avec la Smart et puis avec Deliveroo.

FB : Et la procédure de recrutement, ça se passe comment ?

Monsieur B : A l'époque, quand je l'ai fait, c'est des informations personnelles à transmettre et un espèce de formulaire à remplir sur internet. Ensuite j'ai un premier rendez-vous dans le centre de Liège, dans les bureaux. Là, ils nous ont donné d'autres informations sur l'utilisation de l'application, le matériel, c'était assez rapide.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur B : Pour les avantages, après ça dépend concernant l'ancien format ou le nouveau. Avant on était payé à l'heure, maintenant on est payé à la commande. Maintenant je trouve ça un peu mieux, enfin je ne travaille plus car je me suis fait voler deux vélos. Mais je trouve ça mieux, car on peut même annuler au dernier moment si on a des empêchements, et on peut travailler pas mal d'heures si on le souhaite et faire potentiellement beaucoup de commandes, sachant qu'une commande c'est 5 euros. Si on fait trois dans l'heure, ça fait 15 euros de l'heure, c'est déjà pas mal. En plus, c'est généralement net. L'inconvénient, c'est qu'il faut son propre vélo. Si on est pas bien physiquement ou si on a une galère au niveau pneu ou mécanique. Il y a pas mal d'inconvénients à côté, comme la météo, en hiver ce sera beaucoup moins motivant. Et la sécurité routière aussi, il y a pas mal de dangers. Mais après, si on aime bien rouler et qu'on a du bon matos ça peut être pas mal pour un complément. Mais clairement pour un travailleur à plein-temps, c'est pas du tout intéressant niveau sécurité sociale et même le reste.

FB : Il n'y a aucune intervention de Deliveroo ? Vous parliez du vélo, mais quand un employé est malade, est-il couvert par la mutuelle ?

Monsieur B : On reçoit pas beaucoup d'informations là-dessus, clairement. Donc si on a une tendinite et qu'on ne peut pas faire de vélo, je ne sais pas du tout comment se mettre en arrêt de travail.

FB : Jugeriez-vous qu'il y ait un problème de communication ?

Monsieur B : Ca ne m'est jamais vraiment arrivé, et si au pire ca m'arrivait, je ne travaille juste pas car je n'étais pas dépendant de ce travail-là, ce n'était pas mon boulot, je suis étudiant. Mais clairement pour ceux dont c'est leur boulot, je sais pas du tout comment ça marche. Peut-être que les gens posent des questions et qu'il y a d'autres moyens mis en œuvre, mais personnellement je ne suis pas trop au courant.

FB : Quel type de client vous êtes amené à côtoyer ?

Monsieur B : N'importe quelle personne qui peut commander via l'application, c'est hyper varié.

FB : Autant les particuliers que les entreprises ?

Monsieur B : Les temps de midi, c'est vrai qu'on a souvent des entreprises qui peuvent commander. Le soir par contre ce sont des particuliers.

FB : Et comment se comportent généralement les clients ?

Monsieur B : C'est assez varié. J'ai eu principalement de bonnes expériences, des gens assez sympathiques. Au début, j'avais plus de pourboires et d'attention, j'ai l'impression. Maintenant que ça s'est bien installé, c'est vrai que c'est plus dans les habitudes, tu livres et voilà, merci au revoir. Il y a moins de proximité maintenant.

FB : Comment se passe la relation avec vos collègues ?

Monsieur B : Ca va, ça se passe bien. Au début, ça se passait encore mieux, car maintenant il y a des gens qui travaillent à la fois chez Uber et Deliveroo. Je préférais quand même la petite équipe Deliveroo qu'on avait il y a 2-3 ans. Mais ça se passe quand même bien, même si certains se comportent comme des abrutis, mais bon nous sommes des indépendants, même si on reflète une marque ou une boîte, on est quand même indépendant.

FB : Et comment sont les relations entre les travailleurs de Deliveroo et ceux des autres entreprises ?

Monsieur B : Il n'y pas de soucis. Il peut y avoir des livreurs qui ne se supportent pas, mais des rivalités entre deux entreprises, non pas du tout.

FB : Et concernant les horaires flexibles, comment sont-elles organisées ? Par vous seul ou y a-t-il un contrôle d'un éventuel supérieur ?

Monsieur B : Non, on fait vraiment les horaires qu'on veut. Il y a un agenda sur l'application. Avant on pouvait s'inscrire sur des shifts de trois heures, mais maintenant, ce sont des sessions d'au moins une heure. Mais c'est en fonction des disponibilités aussi, s'il y a beaucoup de livreurs ou non. Ca peut être un inconvénient même si j'ai toujours réussi à m'en sortir. Ca dépend si on veut travailler 8h par jour ou 2-3 heures. Si on veut juste faire 2-3 heures en remplacement, ça passe bien. Mais si on veut faire plus de volume, c'est assez dure car les sessions peuvent être vite complètes.

FB : Et sur une semaine de travail, Vous prestez en moyenne combien d'heures ?

Monsieur B : Il y en a qui vont vouloir faire 8-10 heures par jour et sur une semaine, ils peuvent faire beaucoup. Après moi, en tant qu'étudiant, même quand je voulais faire beaucoup de volume, et que je travaillais 2-3h par jour et que je travaillais 5 jours dans la semaine, ça me faisait 15-20 heures maximum dans la semaine.

FB : Et concernant le versement du salaire, Cela se fait uniquement à la prestation ou existe-t-il quand même une garantie salariale ?

Monsieur B : Non il n'y a pas vraiment de garantie salariale. C'est un paiement à la commande et ensuite c'est paiement toutes les deux semaines, tous les mardis. Comme ça il n'y a pas de surprises, on reçoit notre paiement le mardi toutes les deux semaines en comptabilisant toutes les commandes, bonus et pourboires.

FB : Et concernant le statut contrat P2P, en êtes-vous satisfait ?

Monsieur B : J'en étais satisfait, car par rapport aux anciens modèles c'était pas très avantageux quand on était payé à l'heure et qu'on faisait beaucoup de commandes sur trois heures par exemple. On aurait pu gagner plus, mais après il y avait des fois sur le temps de midi on pouvait travailler trois heures et ne pas avoir de commandes. C'était bien là par contre. Il existait une garantie. Mais sinon le P2P, vu que j'étais français et que je n'avais pas de numéro d'identification, ça m'arrangeait car le P2P était beaucoup plus simple.

FB : Concernant la variabilité des salaires, vous en étiez satisfait ?

Monsieur B : Si on a pas de garantie salariale, tout dépend si on reçoit beaucoup de commandes sur notre téléphone. Et ça c'est plutôt chiant. Il y a eu pas mal de moments où on était dans la rue et qu'on avait froid pendant des heures sans commandes. Il arrive souvent qu'on soit beaucoup trop pour le nombre de commandes disponibles. C'était mal réparti. On était pas du tout productif. Quand on était payé à l'heure, on s'en moquait un peu, mais avec le paiement à

la commande, pas du tout. Et il y avait aussi le temps d'attente devant les restaurants. Ca arrivait d'avoir la commande sur le téléphone mais on attendait 15 minutes devant le restaurant. C'était vraiment exaspérant.

FB : Concernant votre travail chez Deliveroo, existe-t-il une possibilité d'évolution ?

Monsieur B : Je pense qu'il y a moyen d'évoluer. Il faut alors poser des questions et rentrer dans tout ce qui est la communication ou le marketing, dans les bureaux. Mais je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de postes puisque tout ce passe sur l'application et que ce sont les livreurs qui font le boulot. Ils n'ont pas besoin d'être énormément derrière les bureaux.

FB : Jugeriez-vous l'avenir d'incertain au sein de la fonction ?

Monsieur B : Oui, c'est certain, il n'y a pas beaucoup d'évolution.

FB : Qualifieriez-vous ce travail d'épanouissant ?

Monsieur B : Franchement ce boulot m'a bien dépanné et bien plu quand je l'ai fait. En tant qu'étudiant qui veut se faire un peu d'argent, c'est bien. Mais en tant que travailleur à temps plein, c'est pas du tout épanouissant. C'est sûr, c'est l'uberisation du travail, c'est pas agréable du tout.

FB : Et enfin, vous sentiez-vous reconnu dans votre travail, tant sur le plan des responsabilités que celui de l'autonomie par exemple, ou une certaine reconnaissance sociale de la part de Deliveroo ?

Monsieur B : Comme je l'ai dit avant, pour un étudiant c'est pas mal, sinon pour un travailleur à temps-plein, pas du tout.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur B : Concernant l'uberisation de la société, je ne suis pas du tout pour. C'est juste que j'ai travaillé pour avoir un petit apport financier, sinon je veux être kiné. Sinon je ne pourrai pas continuer à travailler comme coursier Deliveroo.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur C

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Quel est votre âge ?

Monsieur C : J'ai 24 ans.

FB : Vous travaillez chez Deliveroo sous quel statut ?

Monsieur C : En tant que P2P.

FB : Vous travaillez à temps plein ou êtes-vous encore étudiant ?

Monsieur C : Non je travaille à temps plein.

FB : Pouvez-vous m'expliquer votre formation scolaire ?

Monsieur C : C'est un peu chaotique. Je me suis arrêté en 3^{ème} professionnelle, puis j'ai suivi une formation en tant que manutentionnaire, mais je ne trouve pas de travail là-dedans. En attendant je travaille chez Deliveroo.

FB : Et dans votre vie professionnelle, qu'est-ce qui vous motive en général ?

Monsieur C : Quand il fait beau ça me motive, mais quand il pleut je travaille pas. Mais sinon c'est plus l'argent qu'autre chose quoi.

FB : Comment s'est passé votre premier contact avec Deliveroo ?

Monsieur C : Ca s'est bien passé.

FB : Comment se passe le processus de recrutement ?

Monsieur C : J'étais parmi les premiers à travailler chez Deliveroo, puisque avant je travaillais chez Take it easy. Puis ça a fait faillite, et un ami faisait les recrutements chez Deliveroo et m'a pris tout de suite. Mais je sais que pour l'instant, même si on ne sait pas rouler en vélo, ils nous engagent.

FB : Existe-t-il des formations ?

Monsieur C : Non.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur C : Être payé pour faire du sport, ça c'est bien. Et pour les inconvénients, on a pas de primes quand il pleut. Et voilà.

FB : Quel type de client vous êtes amené à côtoyer ?

Monsieur C : On a un peu de tout. On a des entreprises et des particuliers.

FB : Et comment les clients se comportent généralement ?

Monsieur C : Oh ils sont sympas.

FB : Et quels types de comportement vous êtes susceptible d'apprécier ?

Monsieur C : Je suis quelqu'un de souriant, j'arrive et je dis bonjour et au revoir. Mais des fois, des gens me tapent la discussion car la dernière fois ils avaient commandé et n'avaient jamais reçu la commande.

FB : Et comment se passent les relations avec les autres travailleurs de Deliveroo ?

Monsieur C : Au tout début de Deliveroo, je m'étais fait des amis car on était pas nombreux. Mais sinon Take it easy c'était beaucoup mieux car ils organisaient des rencontres et on allait boire un verre entre coursiers et avec les managers. Alors que chez Deliveroo, il n'y a plus rien.

FB : Et comment sont les relations entre les travailleurs de Deliveroo et ceux des autres entreprises ?

Monsieur C : Ca se passe bien. Il arrive même que des coursiers travaillent pour deux entreprises en même temps. Je l'ai déjà fait aussi mais c'est un peu galère. Parce qu'Uber ne limite pas ses coursiers par soirée et par midi. Il n'y aura jamais assez de commandes pour chaque coursier, alors que chez Deliveroo, ils limitent le nombre de coursiers. Comme ça on est au moins sûr d'avoir deux ou trois commandes.

FB : Et comment s'organisent les horaires de travail ?

Monsieur C : Ils sont flexibles.

FB : Et vous les organisez vous-même ou existe-t-il le contrôle d'un supérieur ?

Monsieur C : Non, c'est nous. On reçoit le planning toutes les semaines et sommes payés toutes les deux semaines. On organise comme on veut.

FB : En moyenne, vous prestez combien d'heures par semaine ?

Monsieur C : En général, je fais midi et soir, pendant 5 ou 6 jours. Ca c'est quand il fait beau, sinon j'annule parce que j'ai pas envie de travailler quand il pleut.

FB : Êtes-vous payé à la course ou existe-t-il une garantie salariale ?

Monsieur C : On est payé à la course. Donc s'il n'y a pas de courses, on est pas payé.

FB : Avez-vous droit à la mutuelle en cas de maladie ?

Monsieur C : Si je tombe malade, je ne serai pas payé non plus.

FB : Donc vous ne cotisez pas au sein de la sécurité sociale .

Monsieur C : Non. Je travaille comme P2P, j'ai bientôt atteint la limite et je préfère gagner un peu moins, plutôt qu'être indépendant et être taxé et ne pas avoir les avantages que j'ai.

FB : Êtes-vous affilié à une organisation syndicale ?

Monsieur C : Oui.

FB : Disposent-ils d'un pouvoir de défense de vos intérêts ?

Monsieur C : Je ne sais pas, on a jamais parlé de ça. Ils font des enquêtes sur Deliveroo mais je ne sais pas ce que ça va donner.

FB : et avez-vous déjà vu des actions syndicales contre l'entreprise ?

Monsieur C : Non, jamais.

FB : Et concernant le versement de la rémunération, ça se passe comment ?

Monsieur C : Tous les 15 jours.

FB : Concernant la durée du contrat, est-ce à durée indéterminée ?

Monsieur C : En fait j'ai pas signé de contrat. C'est un peu bizarre. On a une liberté totale. On s'inscrit, on reçoit le sac par la poste et on peut rouler.

FB : Concernant la variabilité des rémunérations, en êtes-vous satisfait ?

Monsieur C : Généralement j'essaie de faire un certain quota, donc c'est plus ou moins pareil de mois en mois. C'est moi qui gère tout de A à Z.

FB : Concernant le métier de coursier, existe-t-il des possibilités d'évolution ?

Monsieur C : Non, il n'y a aucune possibilité.

FB : Jugeriez-vous que l'avenir est incertain au sein de Deliveroo ?

Monsieur C : Oui, tout à fait. S'il y avait des possibilités d'évolution, j'aurais postulé pour travailler dans les bureaux. Ca fait deux ans que je travaille chez Deliveroo, mais rien, l'avenir est incertain. Ils peuvent encore tout changer.

FB : Jugeriez-vous ce boulot, de job idéal ?

Monsieur C : Non, c'est un boulot complémentaire. Si on a un boulot à coté, ça aide. C'est pas à faire en tant que boulot principal.

FB : Et qualifieriez-vous votre travail d'épanouissant ?

Monsieur C : Non, je ne suis pas épanoui. Il vaut mieux travailler en complémentaire plutôt qu'en activité principale.

FB : Et enfin, vous sentiez-vous reconnu dans votre travail, tant sur le plan des responsabilités que celui de l'autonomie par exemple, ou une certaine reconnaissance sociale de la part de Deliveroo ?

Monsieur C : Non, à part la responsabilité de la commande, on a rien. Et au niveau de la reconnaissance, on ne reçoit pas vraiment des moyens pour être motivé.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur C : Non, ça va.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur D

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Quel est votre âge ?

Monsieur D : J'ai 26 ans.

FB : Concernant vos formations, pouvez-vous me parler de votre parcours ?

Monsieur D : A la base, j'ai fait un bachelier en techniques infographiques, et après je me suis lancé comme indépendant dans tout ce qui est en photo et vidéo. Donc je suis photographe et cinéaste. Ce qui est lié à mes études, car il y avait pas mal de retouches de photos, de montage d'images, etc. Et donc, le temps de me faire une clientèle et d'avoir cela comme activité principale uniquement, j'ai fait Deliveroo en plus en tant qu'indépendant, ce qui m'arrangeait bien.

FB : Qu'est-ce qui vous motive dans votre vie professionnelle ?

Monsieur D : Mes principales motivations, c'est déjà de ne pas avoir de patron et de faire ce que j'aime, de vivre de ma passion. J'aime aussi faire mes propres horaires et de vraiment travailler pour moi.

FB : Concernant Deliveroo, comment s'est passé le premier contact ?

Monsieur D : Mon premier contact est un peu particulier, car à la base, il n'y avait que des employés. J'avoue que j'ai arrêté depuis deux mois car mon activité commence à tourner, je fais donc moins Deliveroo. Mais j'avais commencé en novembre 2017, et quand j'ai commencé en tant qu'indépendant, je ne le savais pas à ce moment-là mais j'étais le premier indépendant à arriver sur Liège, parce qu'ils étaient en train de changer de statut et tous les employés faisaient des manifestations parce qu'ils n'avaient pas envie d'être sous le statut d'indépendant, etc. Mais moi j'étais là juste pour le fait de pouvoir travailler en tant qu'indépendant car j'avais déjà créé mon statut, etc. Sinon je ne sais plus comment j'ai été mis au courant qu'ils recherchaient des indépendants, mais je me souviens que j'ai dû voir une pub. Et j'ai postulé sans connaître l'entreprise et en pensant qu'ils recrutaient des indépendants. C'était tout récent, et j'arrive comme ça en me disant que c'était un bon moyen d'assurer mon train de vie, avant de vivre de ma passion. J'ai donc postulé en ligne, et reçu un appel d'un manager de Bruxelles. Mais ça je pense que c'est parce que j'étais le premier, ils ont pris soin de moi car je sais qu'après c'était purement et simplement en ligne, sans contact téléphonique.

FB : Comment se déroule le processus de recrutement ?

Monsieur D : Il faut juste postuler en ligne. Puis après il y a juste une espèce de formation vidéo en ligne qu'on devait suivre du début à la fin, puis on avait un petit questionnaire avec des questions très basiques, par exemple ils demandaient comment être poli avec les clients. Rien de plus que la base pour transporter de l'alimentaire. Il fallait donc répondre tout juste pour que ça se valide et après on était parti pour Deliveroo.

FB : Sinon, concernant le métier de coursier, si vous deviez citer quelques avantages et inconvénients, ce seraient lesquels ?

Monsieur D : Le grand avantage, c'est la flexibilité du travail car on sélectionne des plages horaires d'heure en heure. La flexibilité aux niveaux des horaires est vraiment bien car on peut se dire à tout moment, bon demain je ne vais pas travailler et j'annule mes sessions. C'est ça qui m'arrangeait surtout vis-à-vis de mon activité, car puisque je me lançais et que j'avais des clients dispersés dans le temps, je savais donc bien m'adapter en fonction de mon autre activité. Par contre le gros inconvénient, comme on est indépendant, les frais sont à notre charge. On a

pas non plus la protection d'un salarié normal. Même si c'est changé maintenant, car apparemment on est assuré en cas d'accident.

FB : Et en cas de maladie, comment ça fonctionne ?

Monsieur D : En cas de maladie, je pense qu'ils font une moyenne des dernières factures salariales qu'on a reçu et ils nous compensent à hauteur de je ne sais plus combien.

FB : Mais avez-vous droit à la mutuelle ?

Monsieur D : Non, il n'y a pas de mutuelle.

FB : Quel type de client vous êtes amené à côtoyer ?

Monsieur D : Je pense particulièrement des particuliers, mais aussi des entreprises qui ont l'habitude de commander pendant le temps de midi. Je dirais un peu des deux mais à 80% des particuliers.

FB : Et comment les clients se comportent généralement ?

Monsieur D : Ben ils disent merci et sont contents. Mais il y a une petite interaction brève, le temps de donner le repas. Pour la plupart, ils prennent souvent le temps de vérifier si leur commande est complète, s'il ne manque rien. Sinon, c'est bref, c'est bonjour et au revoir.

FB : Et comment se passent les relations avec les autres travailleurs de Deliveroo ?

Monsieur D : En fait dès qu'il y a des périodes creuses, il y a des coins centraux sur Liège, comme Pont d'Avroy, les riders auront tendance à se regrouper là-bas. On se côtoie pas mal, mais il y a beaucoup de différences et tout le monde ne s'entend pas avec tout le monde. Car il y a un peu deux statuts. Il y a les indépendants qui sont très professionnels dans ce qu'ils font et qui vivent pour ça, et sont très polis avec les clients. Et à côté de ça, il y a les étudiants qui font un peu les marioles, pas tous évidemment et tout le monde en paie le prix.

FB : Et comment sont les relations entre les travailleurs de Deliveroo et ceux des autres entreprises ?

Monsieur D : Comme les travailleurs sont indépendants ou étudiants, la plupart du temps ils travaillaient avec deux entreprises pour la plupart. Mais sur Liège, il n'y a pratiquement pas de concurrence car Deliveroo domine complètement le marché. Je dirais qu'Uber eats a peut-être 10 restaurants, alors que Deliveroo en a 60. Donc il y a vraiment pas photo là-dessus. On les côtoie, il n'y a pas d'animosité parce qu'au final, si demain Deliveroo a une politique qui est mauvaise et qu'Uber eats s'impose à Liège, je parie que les coursiers passeront chez Uber eats.

Il n'y a pas de sentiment d'appartenance à une société, les coursiers font ce qui est le plus intéressant pour eux.

FB : Et concernant votre statut d'indépendant, c'est à titre principal ou complémentaire ?

Monsieur D : Principal. Je parle pour moi car je l'étais déjà quand j'ai commencé, donc tout passe sur mon statut d'indépendant principal. Mais certains peuvent faire ça à titre complémentaire en plus de leur salaire, mais c'est quand même rare. En général c'est soit indépendant, soit étudiant ou soit le nouveau statut avec Alexander De Croo, où on a droit de faire 6000 euros avec le statut P2P.

FB : Et comment s'organisent les horaires de travail ? Vous les organisez vous-même ou existe-t-il le contrôle d'un supérieur ?

Monsieur D : Nan il n'y a aucune supervision. La seule chose qui se passe, c'est que tous les lundis, c'est le jour de réservation des séances. Donc le lundi, on va pouvoir réserver toutes les sessions de la semaine suivante. Pas la semaine en cours, mais de la semaine suivante. Et en fait en fonction de nos statistiques qui sont basées sur si on a été présent aux sessions qu'on a réservées ou si on a fait des annulations tardives dans les 24 heures. En fonction de ce pourcentage-là, par exemple quelqu'un qui a 100% de taux de présence et 0% d'annulation tardive, il va pouvoir réserver à 11 heures le lundi, il sera dans les premiers à pouvoir réserver. Par contre plus les statistiques sont mauvaises, plus on devra attendre pour s'inscrire et moins il y aura de places. Donc ça pousse juste à respecter ce qu'on a réservé. Mais toujours en pouvant annuler dans les plus de 24 heures, c'est donc vraiment dans les 24 heures que ça se joue. Ca reste donc quand même très flexible.

FB : Êtes-vous payer à la course ou existe-t-il une garantie salariale ?

Monsieur D : Il n'y a pas de garantie salariale. On est payé uniquement à la prestation. Avant on était payé 7,25 euros par commande. Je parle des indépendants, les étudiants touchent moins puisqu'ils n'ont pas de charges à payer comme nous. Et il n'y avait pas de différence en fonction de la distance, que ce soit à 300 mètres ou 3 km, c'était la même chose. Tandis que maintenant, c'est basé sur la distance, donc il y a un forfait fixe qui change tous les mois, et puis il y a une augmentation en fonction de la livraison.

FB : Et vous ? Vous préférez quel système ?

Monsieur D : Je me souviens que j'ai encore travaillé genre deux mois à presque temps plein avec le nouveau système, et au final quand je calculais, j'avais l'impression qu'on était

légèrement gagnant avec le nouveau système. Je trouvais que c'était plutôt bien car avec l'ancien système, il y aura des jours où on va avoir de la chance et avoir 10 commandes à 200 mètres et ça va faire 70 euros en 2 heures et on va être content, et d'autres jours où on aura deux commandes sur 5 km, ça va être une mauvaise journée. Et aussi maintenant on a l'occasion de voir la localisation de la commande avant de l'accepter. Car avant, on connaissait la localisation de la commande, une fois qu'elle était acceptée. Ça pouvait vite démotiver en fin de journée par exemple. Donc ce nouveau système est quand même plutôt chouette.

FB : Les syndicats disposent-ils d'un pouvoir dans la défense des intérêts des coursiers ? Et avez-vous déjà vu des actions des syndicats contre l'entreprise ?

Monsieur D : Il y en a eu beaucoup au moment où il y a eu le changement de statut de salarié vers indépendant. Parce qu'il y avait tous les salariés qui faisaient ça depuis très longtemps et qui étaient déjà là quand il y avait Take it easy. Donc ceux qui étaient coursier depuis trois ans étaient habitués au système de salarié et qui ne voulaient pas du système d'indépendant en faisant des manifestations, etc. Et puis le système est quand même passé et tous ceux-là sont partis.

FB : Concernant la collaboration, pouvez-vous rester le temps que vous voulez ou Deliveroo a le pouvoir de mettre fin à une collaboration ?

Monsieur D : Je sais que s'il y a des soucis, comme des plaintes de clients répétitives envers un coursier, Deliveroo a la possibilité de mettre fin à la collaboration. C'est un peu ça le côté malsain du fait d'être indépendant. En fait si dès le lendemain, Deliveroo a envie d'arrêter de travailler avec nous sans raison, ils ont pas besoin de se justifier. Maintenant par soucis moral, ils ne sont pas à ce stade, je ne connais pas d'histoire où des gens se sont fait virer sans raison, mais techniquement et légalement ils pourraient. Selon le système de prestation de service, s'ils ne sont pas contents d'un livreur, ils lui disent qu'ils n'ont plus besoin de ses services. Donc il n'y a plus ce système de patron et d'employé qui protégeait les livreurs comme avant.

FB : Mais n'y aurait-il pas une forme de statut de faux indépendant ? N'y a-t-il pas une relation salariale entre Deliveroo et ses coursiers ?

Monsieur D : C'est un peu le problème, ouais. L'état belge ne sait pas trop quoi faire avec ça, car c'est assez particulier. Finalement, c'est quand même Deliveroo qui nous donne des commandes à livrer. Oui, on dirait un statut de faux indépendant. D'ailleurs on a été convoqué, il n'y a pas longtemps à l'ONSS. Ils ont convoqué plein de livreurs pour les interroger sur le statut car ils ne comprennent pas et selon eux, c'est pas trop légal. Quand je me compare

vendant des prestations, c'est vrai que ça n'a rien à voir avec le système de Deliveroo. Maintenant eux ça les arrange, car je pense qu'ils se moquent de nous payer plus, mais puisque qu'on est payé à la prestation et à la commande, ils sont certains qu'à chaque commande qu'ils nous paient, ils touchent plus. Ils sont certains de ne jamais être en déficit puisqu'à chaque fois qu'ils reçoivent une commande et nous la donne, on ne sera pas payer si on ne la pas. Donc évidemment ce sera toujours plus intéressant pour eux, puisqu'ils toucheront toujours plus que ce qu'ils dépensent. Tandis qu'avant, ils payaient des livreurs à l'heure. Mais il y avaient des livreurs qui abusaient à ce niveau-là. Car certains se plaignent du nouveau système, mais eux étaient les premiers à abuser de l'ancien système. Car avant, ils étaient payés 10 euros de l'heure, et recevait un bonus de 2,5 euros plus ou moins s'ils faisaient trois commandes dans l'heure. Mais il y en avait qui réservaient des sessions où ils savaient qu'il n'y avait pas de commandes. Du coup, ils étaient payés 10 euros de l'heure mais ils n'avaient rien à faire. Donc évidemment que ce système allait changer. Je veux dire que tout le monde doit faire des bénéfices à l'arrivée.

FB : Concernant la rémunération, varie-t-elle de mois en mois ou est-elle assez constante ?

Monsieur D : La moyenne est assez constante, mais il y a clairement des périodes de creux. Je pense que la grande période de rush c'est l'hiver, car les gens n'ont pas envie de sortir pour aller au restaurant et adore commander quand il fait froid. Il y a aussi moins de livreurs car il faut la motivation pour rouler dans le froid. Et en été, il y a beaucoup plus de livreurs car il y a les étudiants qui bossent en juillet et aout. Les gens sortent plus aussi, donc il y a moins de commandes. Donc l'été est un peu plus creux et l'hiver est plus dur mais aussi plus rentable.

FB : Concernant le métier de coursier, existe-t-il des possibilités d'évolution ?

Monsieur D : Je pense que non. Après tout dépend des relations. Par exemple, parfois il y a les employés du bureau de Bruxelles qui font ce qu'ils appellent des « roo café », mais les riders appellent ça la « roo community », ils invitent les livreurs à aller boire un verre sur le compte de Deliveroo. Et j'ai déjà eu l'occasion d'en rencontrer, j'étais même le seul livreur à y aller. Mais voilà, si l'ambiance se passe bien et qu'il y a un poste vacant, peut être que ça se pourrait se faire, mais sinon je pense pas, c'est quand même assez différent.

FB : Jugeriez-vous ce boulot, de job idéal ?

Monsieur D : Je sais pas. Maintenant avec du recul, car ça fait deux mois que j'ai arrêté, si je dois un jour m'y remettre, j'ai pas forcément envie car quand il pleut et qu'il fait froid, c'est assez dure. Je crois que tout dépend de comment on voit les choses. Sur le long terme, je pense

que tout le monde en a marre car c'est dure, on fait 40 km tous les jours. Par contre c'est vrai que quand on fait de bons horaires, ça paie quand même bien, mais le sacrifice derrière ce n'est pas rien non plus.

FB : Et qualifieriez-vous votre travail d'épanouissant ?

Monsieur D : Je me suis quand même épanoui pendant un moment. Pour moi, ça a toujours été un moyen de passer à autre chose, mais par contre j'ai rencontré plein de gens et j'aime bien le sport. Cela compte aussi. Car si on aime pas le vélo, il ne faut même pas s'y mettre. Mais après sur le long terme, tout le monde commence à en avoir marre.

FB : Et enfin, vous sentiez-vous reconnu dans votre travail, tant sur le plan des responsabilités que celui de l'autonomie par exemple, ou une certaine reconnaissance sociale de la part de Deliveroo ?

Monsieur D : Pas trop, car en fait on a jamais de contact avec eux, donc c'est difficile à dire. On est aussi indépendant, on travaille pour nous surtout. Donc on a pas de compte à leur rendre. La seule chose qu'on reçoit c'est la facture avec le paiement etc. Mais sinon reconnaissance... Quand on a un souci et qu'on appelle le support, ils sont super polis. Mais reconnaissance... Ils font quand même des campagnes sur internet, et font gagner des iPhones, ils essaient quand même de travailler la dessus. Mais sinon, on ne reçoit pas vraiment de reconnaissance, en tout cas, pas plus qu'un autre travail.

FB : Et concernant le salaire, pensez-vous qu'il est suffisamment intéressant ou qu'il pourrait être revalorisé ?

Monsieur D : De base, il est suffisamment intéressant. Je me souviens quand j'ai commencé, j'arrivais quand même à 2500-3000 euros par mois. Mais bon on a des charges aussi, ce sont des revenus brut, il ne faut pas oublier qu'à la fin de l'année, on reçoit des impôts. Tandis que maintenant, il est intéressant s'il y a des commandes et que ça tourne. Donc ça dépend du nombre de coursiers qui travaillent et du nombre de commandes. Donc voilà, je pense qu'il y a quand même moyen de bien gagner sa vie, mais à quel prix ? C'est ça le truc aussi.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur D : Non, je n'ai rien à ajouter.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur E

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Pouvez-vous vous présenter ?

Monsieur E : J'ai 24 ans, je fais Deliveroo depuis deux ans et demi. A la base j'étais sous contrat étudiant, et maintenant je travaille comme P2P.

FB : Et au niveau de votre formation, vous avez suivi quel cursus ?

Monsieur E : J'ai fait les soins infirmiers et puis diététique.

FB : Qu'est-ce qui vous motive dans votre vie professionnelle ?

Monsieur E : C'est de gagner ma vie, on va pas se mentir. Puis quelque chose qui me plaît, Deliveroo correspond bien à mes besoins. Je suis un sportif dans l'âme, ça allie travail et sport et c'est mon délire.

FB : Concernant Deliveroo, comment s'est passé le premier contact avec eux ?

Monsieur E : Il y a deux ans et demi, on devait passer un entretien, on nous donnait rendez-vous à plusieurs, puis on avait un entretien, et la sélection. On avait quelqu'un de physique qui nous posait des questions sur nos motivations pour travailler chez Deliveroo. Quelqu'un de très sympathique et très humain.

FB : C'était quelqu'un de chez eux ?

Monsieur E : Oui, tout à fait.

FB : Et maintenant, on peut encore avoir contact avec eux lors d'une inscription ?

Monsieur E : Maintenant quand on veut s'inscrire, tout se fait via internet. Mais si on a des problèmes pour s'inscrire, on a la possibilité d'avoir quelqu'un par mail ou téléphone.

FB : Concernant votre fonction, si vous deviez citer un avantage, ce serait lequel ?

Monsieur E : Personnellement, je trouve la rémunération et l'aspect sportif.

FB : Et à l'inverse, si vous deviez citer un inconvénient, ce serait lequel ?

Monsieur E : Le climat belge et l'attente dans les restaurants.

FB : Et concernant les clients que vous côtoyez, ce sont plutôt des particuliers ou des entreprises ?

Monsieur E : Un peu de toutes sortes, mais plutôt les entreprises les midis et les particuliers le soir.

FB : Et comment ils se comportent généralement, il y a de la sympathie ?

Monsieur E : C'est bonjour, comment allez-vous, merci et au revoir généralement.

FB : Plus de l'indifférence ?

Monsieur E : Ils sont contents de nous voir arriver avec leur commande, mais sans plus.

FB : Concernant les attitudes que vous êtes sensibles d'apprécier chez un client, ou non, ce seraient lesquelles ?

Monsieur E : Ce que j'apprécie vraiment c'est quand il y a un sourire, ça fait la différence, on a un sourire aussi. Et d'office l'échange se passe mieux. Sinon je suis indifférent, s'ils ne disent pas bonjour, au moins j'ai été payé.

FB : Et à l'inverse une attitude qui vous déplairait ou qui vous a déplu dans votre expérience ?

Monsieur E : Ben j'en ai pas encore en fait, je n'ai pas eu de clients qui m'ont mal parlé. C'est un phénomène plutôt rare.

FB : Et concernant la relation avec les autres travailleurs de Deliveroo, vous êtes amenés à vous côtoyer ?

Monsieur E : A la base, quand j'ai commencé, on était tous dans une zone. Il y avait un centre de zone. On était tous là, et désormais on peut se connecter un peu partout dans la zone. Du coup, on est amené à moins se croiser, sauf quelques fois devant un restaurant.

FB : Il y a une forme de rivalité entre les drivers ou un esprit de solidarité ?

Monsieur E : Rivalité, je ne dirais pas car les commandes sont assignées de manière automatique, donc c'est à nous d'accepter ou de refuser. Mais en général, ça se passe bien. Je ne le prends pas mal si quelqu'un à une commande avant moi.

FB : Et concernant les relations avec d'autres travailleurs, d'autres entreprises comme Uber Eats, vous les côtoyez ? Ou y a-t-il des coursiers qui travaillent pour les deux sociétés ?

Monsieur E : Oui, il y a des travailleurs qui travaillent pour les deux sociétés, mais j'ai rencontré un coursier d'Uber qui a crevé mes pneus de vélo. Du coup, c'est un peu désagréable.

FB : Pourquoi aurait-il fait ça ?

Monsieur E : Deliveroo travaille maintenant avec Mc Do, c'est assez récent, alors qu'ils travaillaient depuis un moment avec Uber déjà. Il m'a crevé mes pneus car il m'a dit que Mc Do appartenait à Uber.

FB : Ca arrive souvent ce genre de confrontation ?

Monsieur E : Non, c'est rare.

FB : Au niveau de vos horaires de travail, comment les organisez-vous ?

Monsieur E : Comparativement au début, on devait s'inscrire sur Staffomatic, mais ça c'était en 2016 et 2017. Mais maintenant, on a changé de système, on doit s'inscrire directement via l'application rider, et on choisit tous les créneaux qui nous intéressent. Par exemple, si je veux travailler le matin, entre 11h et 14h, je prends juste ces heures-là. Et puis le reste de la journée, je ne travaille plus ou je prends en cours de chemin, s'il y a de la place.

FB : Vous avez vraiment la liberté de choisir vos horaires ou peut-il avoir la supervision d'un superviseur de Deliveroo ?

Monsieur E : Non du tout, si on a un créneau et qu'on a plus envie de le faire, on peut l'annuler à la dernière minute. Mais bon on a le système, où il faut annuler endéans les 24h, sinon on est pénalisé, ce qui est normal en soi. Où à partir d'un certain nombre de pourcentage d'annulation tardive, alors on sera amené à prendre nos shifts à partir de 15h ou 17h en fonction de nos statistiques.

FB : En moyenne, vous travaillez combien d'heures par semaine ?

Monsieur E : Je vais dire, entre 9h et 12h par semaine.

FB : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à votre rémunération ?

Monsieur E : Pour ma part, je mettrais 8 sur 10.

FB : Vous êtes payé à la livraison ?

Monsieur E : Oui c'est ça, on est payé à la livraison.

FB : Et dans le cadre d'un contrat P2P, vous avez le droit de cotiser dans le cadre de la sécurité sociale ?

Monsieur E : Ca c'est une bonne question, mais en théorie non.

FB : En cas de maladie, vous avez droit à la mutuelle ?

Monsieur E : Non non, on a rien. Si on ne travaille pas, on a pas de salaire.

FB : Êtes-vous affilié à une organisation syndicale ?

Monsieur E : Pour ma part non, peut être que d'autres oui.

FB : Les syndicats ont-ils un pouvoir dans la défense des travailleurs ?

Monsieur E : Ca je ne sais pas vous dire.

FB : Pas de soucis. Et concernant le versement de votre rémunération, ça s'organise comment ?

Monsieur E : On est payé toutes les deux semaines, le mardi.

FB : Concernant la durée du contrat P2P, est-ce plutôt déterminé ou indéterminé ?

Monsieur E : C'est plutôt indéterminé. Enfin on a un barème, car si on dépasse 6000 euros annuel, on ne peut plus rouler, sinon on devient automatiquement indépendant. Mais je dirais que c'est plutôt indéterminé.

FB : Deliveroo a le pouvoir de mettre fin à une collaboration avec un coursier ?

Monsieur E : Oui. Si on ne respecte pas le contrat.

FB : Le montant des rémunérations est-il fortement variable ?

Monsieur E : C'est variable mais un tout petit peu. Ca dépend, par exemple en été on sera un peu moins payé, car les gens commandent moins. Mais sinon en général ca varie pas énormément.

FB : Et concernant le métier de rider, existe-t-il des possibilités d'évolution ?

Monsieur E : Oui, actuellement ils ont des offres d'emploi et on peut postuler. Il y a un an environ, ils avaient sélectionné plus de coursiers, et on devait aller aider les restaurants qui avaient des soucis avec leur tablette pour les commandes. Une sorte de petite évolution dans l'entreprise.

FB : Qualifieriez-vous l'avenir d'incertain ?

Monsieur E : C'est toujours incertain, car on sait jamais si les gens continueront à utiliser le service.

FB : Et avez-vous un contact avec les travailleurs du siège de Deliveroo ?

Monsieur E : Seulement en cas de problèmes, on les contacte. Sinon, on est vraiment autonome.

FB : Qualifieriez-vous le boulot, de job idéal ?

Monsieur E : Dans le sens où on est tout à fait libre, oui. Sinon même si on est bien payé, on est jamais sûr de ce qu'on aura.

FB : Qualifieriez-vous le boulot d'épanouissant ?

Monsieur E : Pour ma part, oui car je pratique régulièrement le vélo sur des courses. Pour moi, c'est idéal, ça me permet de m'entraîner pour mes courses.

FB : Et vous sentez-vous reconnu dans votre travail ?

Monsieur E : Ouais ça va, sans plus.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur D : Non, juste que je suis satisfait de rouler pour Deliveroo pour l'aspect sportif et financier. Pour moi ça me convient très bien.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur F

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Quel est votre âge ?

Monsieur F : J'ai 24 ans.

FB : Quelle est votre dernière formation ?

Monsieur F : Le certificat du secondaire.

FB : Dans votre vie professionnelle, qu'est-ce qui vous motive ?

Monsieur F : Travailler à plein temps, je travaille chez Lampiris actuellement.

FB : Vous ne travaillez plus pour Deliveroo ?

Monsieur F : Non je ne travaille plus actuellement, je travaillais quand j'étais étudiant.

FB : Et vous avez travaillé combien de temps ?

Monsieur F : Un an environ.

FB : Le contact avec Deliveroo s'est fait comment ?

Monsieur F : Le contact avec la société s'est fait... En fait il y a pas vraiment de contact. Quand je voulais le job étudiant, on avait un partenariat avec un genre d'intérim et c'est avec eux qu'on s'organisait pour avoir contact avec quelqu'un. Par contre pour la formation, ce

n'était pas quelqu'un de la société mais un coursier de Bruxelles. Ce n'était pas un travailleur de Deliveroo mais un coursier. Il venait vers nous, ils nous expliquait comment travailler. Mais sinon il y avait aucun contact. En cas de problèmes c'est nous qui téléphonions. Mais les personnes de contact, je ne sais pas si c'était quelqu'un de Deliveroo ou un call center.

FB : Et comment se passe le processus de recrutement ?

Monsieur F : Le processus de recrutement s'est fait pour moi, par Facebook. Tout se fait vraiment par internet, sans contact physique avec l'employeur et le contrat était envoyé et signé par mail. C'est eux qui envoyaient le contrat, puis on faisait le contrat, on avait un petit code numérique qu'on devait encoder dans leur base de données, pour qu'ils nous reconnaissent, genre c'est nous qui travaillons vraiment pour eux. Mais pas des contrats où c'est signé à la main.

FB : Et concernant le boulot de rider, quels étaient les avantages du métier ?

Monsieur F : En tant que rider, je connaissais pas Liège, donc j'ai pu visiter la ville. Et c'est surtout la flexibilité du job, car on pouvait travailler quand on voulait. C'était pas vraiment une heure fixe. On faisait des shifts de 3h. Par exemple le lundi, si je voulais travailler, je peux demander de travailler à partir de 15h jusque 18h.

FB : Et comment les horaires étaient organisés ?

Monsieur F : Par exemple le samedi, on demande combien d'heures on veut travailler, on demande lundi, il y a autant de personnes qui veulent travailler à telles heures. Et ce sera le mec qui fait le planning qui fera nos plannings. Mais si on ne pouvait pas avoir nos premiers choix, c'est pas grave, on travaillera un peu plus tard. Mais c'est assez bien réparti, et on pouvait organiser nos horaires nous-même.

FB : Et concernant les inconvénients, pouvez-vous en citer ?

Monsieur F : Les inconvénients de ce métier, c'est surtout le contact entre le restaurateur et le client. Pourquoi ? Car en fait quand on avait un problème technique avec le vélo, on devait prévenir le QG, c'est-à-dire les étudiants sur le groupe de discussion sur l'application, et eux répondaient. Le problème c'est qu'ils ne transmettaient pas l'information chez le restaurateur. Moi par exemple, je faisais une course dans un point précis et mon collègue, pendant une vingtaine de minutes, avait un problème technique. Il a dû dire aux agents qui devaient transférer, qu'il avait un problème. J'ai donc eu la commande, et je savais pas qu'il avait un problème. Et une fois arrivé, le mec m'a engueulé parce que les clients ont été chercher eux-

mêmes leur commande. Ca c'est nous qui devons gérer, pas Deliveroo lui-même. J'ai dû téléphoner au client et demander pourquoi ils avaient été chercher, ils ont répondu qu'ils ont dû attendre et qu'ils étaient insatisfaits. Et j'ai expliqué que mon collègue avait eu un problème. Et à Liège aussi, l'urbanisme n'est pas adéquat pour rouler correctement. Sinon je pense qu'il y a que ça, les deux seules choses. Bon après si tu me dis le temps, ça m'a pas gêné. Sinon les coursiers étaient tous des passionnés de vélo. Sinon un autre truc chiant, c'est quand j'avais un problème, nos surveillants ne pratiquaient pas une bonne communication.

FB : Et concernant les clients, ce sont plutôt des particuliers ou des entreprises ?

Monsieur F : C'était surtout monsieur et madame tout le monde qui commandait.

FB : Et lors des livraisons ils se comportaient comment ?

Monsieur F : C'est comme une livraison simple, tu viens et tu livres, il y a pas vraiment de discussion.

FB : Et quelles étaient les attitudes que vous pouviez apprécier chez un client ?

Monsieur F : C'est gai quand on apporte quelque chose à manger, Le type attendait ça depuis longtemps et quand on livre, ils sont contents, c'est ça que j'aimais.

FB : Et concernant les relations avec d'autres travailleurs de Deliveroo, comment se passaient-elles ?

Monsieur F : On garde un bon contact, surtout avec les gens qui roulaient souvent. On s'organisait souvent pour aller place cathédrale et on s'amusait super bien. On garde toujours contact entre livreurs.

FB : Et concernant les travailleurs d'autres entreprises, comme Uber Eats, vous vous côtoyiez ?

Monsieur F : Non, on se côtoyait pas. Pas en 2017, on se côtoyait pas encore. C'est maintenant que j'en vois dans les rues.

FB : Comment s'organisait la rémunération ?

Monsieur F : J'étais payé encore à l'heure, dans l'ancien système.

FB : Étiez-vous satisfait de la rémunération ?

Monsieur F : Oui car des fois je faisais rien pendant une heure, donc c'était bien.

FB : Et vous touchiez combien de l'heure ?

Monsieur F : C'était 8h de l'heure net. C'était bien, en trois heures, dès fois on faisait rien du tout et on était payé.

FB : Et comment vous organisiez vos horaires de travail ?

Monsieur F : Je travaillais surtout la semaine et le soir. Les jours fériés aussi, et les week-ends. Je prenais surtout ça, comme j'étais étudiant et je recevais ma rémunération tous les 15 jours.

FB : Et étaient-ils variables ?

Monsieur F : Oui ils étaient fort variable, ce n'étaient pas les mêmes quand je travaillais pendant les vacances.

FB : Existe-t-il des possibilités d'évolution ?

Monsieur F : Si tu veux être coursier à plein temps, je ne pense pas. C'est presque impossible parce que c'est des contrats où ils engageaient plus des étudiants. Si quelqu'un veut faire 38h, t'es obligé d'imposer un horaire fixe, et les professionnels, je sais pas comment ça allait mais ils pouvaient dépasser 38h et aller jusqu'à 50h par semaine.

FB : Qualifieriez-vous l'avenir d'incertain ?

Monsieur F : Oui, il est incertain, c'est sûr. Car tu as à la base une mobilité faible, et si tu roules trop vite et qu'une voiture te fauche, ça aussi. Quand tu dois te reposer de temps en temps, car si tu roules tout le temps, ça ne va pas. Et en plus c'est un travail très flexible et instable pour moi.

FB : Qualifieriez-vous ce boulot, de job idéal ?

Monsieur F : Oui, ça peut être sympa franchement si c'est flexible. Par exemple en faire un deuxième métier, c'est sympa.

FB : Et en tant que métier principal ?

Monsieur F : Non, je ne pense pas que je le ferais.

FB : Qualifieriez-vous ce boulot d'épanouissant ?

Monsieur F : Non pas vraiment. Pour moi c'était un dépannage.

FB : Et vous sentiez-vous reconnu dans votre travail ?

Monsieur F : Pour moi, oui c'est bien car quand tu roules, t'es indépendant. Il n'y a pas de patron derrière toi. Oui t'es vraiment libre de tes mouvements, j'avais beaucoup plus de responsabilités que dans un job étudiant chez quelqu'un d'autre par exemple.

FB : D'accord j'entends, mais vous sentiez-vous reconnu dans le métier par l'employeur ?

Monsieur F : Non pas du tout, c'est zéro ça.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur D : Non ça ira.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Monsieur G

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Pouvez-vous vous présenter ?

Monsieur G : J'ai 32 ans, et j'ai arrêté mes études après les secondaires. Et comment je suis arrivé chez Deliveroo ? Tout simplement j'étais à la recherche d'un emploi, car j'étais sans emploi. Et du coup, on m'a dit qu'il y a un chouette boulot qui est Deliveroo, pour le transport de colis alimentaires, la plupart du temps, transmettre d'un restaurant à un client. Je me suis donc un petit peu informé et donc on m'a présenté plusieurs choses. Premièrement le P2P. Le P2P qui est une façon de payer qui est limité annuellement à 6200 euros et des poussières, non taxé par l'état. Je me suis dit que c'était cool, je vais pouvoir arrondir les fins de mois sans être taxé. C'était une opportunité pour moi de faire des petits bonus et pour investir dans des voyages. Je me suis donc lancé comme ça chez Deliveroo, les yeux fermés, sans savoir ce qui m'attendait. Puis je me suis très vite rendu compte que c'est un job qui est assez sympa et ouvert, dans le sens, que vous avez le choix de donner votre horaire qui vous correspond le mieux par rapport à votre activité professionnelle. Je me suis dit, bon ben pourquoi pas, mais c'est un chouette boulot pour un supplément, pas un job pour vivre car on le sait tous, en Belgique, on a pas un climat approprié aux cyclistes on va dire. On a de la pluie, ce sont des périodes assez délicates, et de là à en vivre, donc devenir indépendant ça c'est plutôt les points noirs. Si vous tombez malade ou si vous avez un accident, vous n'avez pas le chômage ou d'autres ressources vous permettant de respirer le temps de votre réanimation en fait. Donc ce que j'ai à dire en points positifs, c'est un boulot assez simple et très rapidement rémunéré. Par exemple, en trois heures de temps avec un vélo électrique, on peut tourner entre 15 et 20 euros de l'heure, ce qui est pas mal du tout. Beaucoup de boulots ne sont pas rémunérés de telle sorte en net. Et donc voilà, je pense que Deliveroo est un boulot plus intéressant à titre complémentaire, pas un boulot dont on pourrait en vivre. Du moins pas en Belgique, à cause du climat.

FB : Et vous n'avez jamais pensé à travailler en tant qu'indépendant ?

Monsieur G : J'ai voulu à un moment, me lancer comme indépendant, à mon compte, mais il y avait quelques points qui m'ont refroidi. On va commencer par le positif dans un premier temps, le point qui m'a tenté c'est que c'est très bien rémunéré, du moins pour ce que j'ai connu, car apparemment avant on gagnait un peu plus. J'ai donc connu le système actuel, qui est 2,5 euros l'acceptation de commande, 1 euro de dépôt de la commande chez le client et le péage au kilométrage. Donc ça revient en moyenne sur une zone d'Ixelles, entre 5,5 et 7 euros la commande, c'est déjà pas mal, alors qu'on fait entre deux et trois commandes de l'heure, avec un vélo électrique pour ma part. Donc je me suis dit, que si je travaille à temps plein, 6 à 8h par jour à raison de 5 jours par semaine, je peux me faire entre 2000 et 2500, ou même 3000 euros par mois, ce qui est raisonnable à l'heure actuelle. Je pense qu'avec cette somme on peut vivre sainement. Maintenant ce qui m'a refroidi, dans un premier temps, quand on dit indépendant, ça veut dire qu'on vit de ça. Si un jour on a un problème de vélo, ou un bras cassé, c'est plus rien qui rentre, donc du coup, il y a quand même un certain danger indirect qui vous pose sur le dos et ça doit refroidir pas mal de personnes. On doit se dire, que je n'ai pas le droit à l'erreur, dans le sens que si je fais l'erreur, je me retrouve vite avec des soucis financiers. Car comme on le sait, quand on est indépendant, on a des charges sociales à payer tous les trimestres qui tournent entre 700 et 900 euros en fonction de ce que vous gagnez. C'est pas négligeable, c'est une certaine somme qu'on doit sortir de notre poche, donc voilà. Le deuxième point négatif, c'est qu'on touche le même barème qu'un P2P ou un étudiant indépendant. C'est pas trop normal, car un indépendant vit de ça à 100%, je trouve donc normal qu'un indépendant gagne plus qu'un simple P2P ou un étudiant qui n'a pas forcément de charges derrière, donc on peut se permettre de plus avoir de boulot du jour au lendemain. C'est les deux points négatifs pour l'aspect indépendant.

FB : Et concernant le métier de coursier, existe-t-il des perspectives d'évolution ?

Monsieur G : Comme ça d'expérience, car je ne suis pas chez Deliveroo depuis longtemps, ça fait 4 mois. Mais en tant que coursier, je ne pense pas qu'il y ait d'évolution, mis à part les postes qu'on vous propose, c'est-à-dire, un P2P, étudiant-indépendant, un indépendant à titre principal ou complémentaire. Il n'y a que ça qu'on vous propose. Mais après il y a un support derrière, un support technique, pour les problèmes directs liés aux prestations des coursiers. Je ne dirais pas une évolution, mais des postes qui sont peut être proposés derrière le coursier. C'est-à-dire des postes téléphoniques ou derrière un ordinateur. Mais en tant que coursier, il y

a pas d'évolution à proprement parlé. Il n'y a pas de hiérarchie en fait, il y a que le statut qui change.

FB : Qualifieriez-vous ce travail, de job idéal ?

Monsieur G : On vous demande demain ce qu'est le travail idéal, on sera pas vous répondre car il y a pas vraiment de travail idéal. Pourquoi ? Parce que tout dépend de la personne. Je vous donne un exemple. Un ingénieur qui gagne 15000 euros par mois, pour lui ce sera un job idéal car il a fait des études pour faire ça, mais c'est pas pour autant que vous et moi, même avec 15000 euros que vous allez aimer votre travail. Le travail idéal est simplement un boulot que vous aimez et qui vous permet de vivre. C'est vraiment un travail pour lequel on a du plaisir à le faire et qu'on ne se sent pas obligé de le faire. Ca c'est un boulot idéal. Hormis pour sa propre personne, pour moi, il n'y en a pas.

FB : Qualifieriez-vous ce travail d'épanouissant ?

Monsieur G : Épanouissant, oui car le boulot de coursier... Enfin... Épanouir... Je dirais plutôt que vous faites pas mal de connaissances donc vous découvrez déjà la ville de Bruxelles pour ma part. Vous avez un contact client et restaurateur qui est assez sympa. Où il y a toujours des clients ou des restaurateurs qui sortiront de ce lot. Mais je trouve ça épanouissant, dans le sens que si vous aimez le contact, c'est un boulot qui va vous plaire, car vous voyez toujours des personnes différentes. Vous allez aussi livrer des articles dans les communes différentes, donc oui je pense que ça peut être un boulot épanouissant. Tout dépend de la définition d'épanouissant de la personne, certains vous diront oui pour ça et pour moi il était épanouissant dans le sens où le contact est là et la découverte de lieux qu'on ne connaît pas. C'est assez cool.

FB : Vous sentez-vous reconnu dans votre travail ?

Monsieur G : Pour le salaire c'est assez bien rémunéré, mais bon il faut travailler, c'est sûr que si vous restez les bras croisés, il n'y aura pas de rémunération. Pour le social, à partir du moment où vous êtes P2P, ça va car vous avez une certaine limite par an, mais si vous ne dépassez pas cette limite vous n'aurez pas de charges à payer, rien du tout. A partir du moment où vous passez indépendant, vous serez bien payé et vous travaillerez beaucoup. Mais bon niveau social, si du jour au lendemain vous avez un bras cassé, vous n'avez rien derrière, pas de chômage. Vous passez d'un statut d'indépendant, à un statut complètement indépendant en attendant votre réanimation. Donc moi je pense qu'il devrait exister une sécurité pour certains indépendants, surtout les coursiers car ils sont confrontés à certains dangers de la circulation et climatiques, qu'il faudrait une sécurité derrière, le jour où ils auront un soucis, comme un problème médical.

Donc une sécurité qui vous permet de vivre un minimum et de continuer à payer vos charges sociales et votre loyer, etc. Le temps de votre réanimation qui sera surveillée par un médecin conseil ou quoi que ce soit. Et ça, je pense que c'est un point assez négatif et qui fait peur à certaines personnes qui ont peur de se lancer en tant qu'indépendant chez Deliveroo. C'est de se dire, si demain il m'arrive un problème je n'ai pas de sécurité sociale derrière.

FB : Et du coup, pour vous, comment imaginez-vous cette sécurité, puisque vous seriez indépendant ?

Monsieur G : La solution déjà, ce serait de gagner plus qu'un simple P2P ou un étudiant, c'est normal. Car nous avons pas de primes de vacances ou de fin d'année. Il est logique pour moi, pour un indépendant complet, qu'il touche plus car il doit mettre plus de côté aussi. Il doit pouvoir payer ses propres vacances, s'il veut en prendre et doit pouvoir mettre de l'argent de côté pour sa retraite, car en tant qu'indépendant, vous devez mettre de côté. Donc pour moi l'indépendant... La seule façon aujourd'hui de motiver quelqu'un qui n'est pas indépendant de se lancer comme indépendant, c'est d'avoir une meilleure rémunération par rapport aux autres et d'avoir une sécurité, par exemple un coursier qui aurait une sorte de sécurité sociale derrière. Ce serait vraiment les deux choses parfaites pour lancer un coursier dans l'indépendance. Si on m'annonce ça, je pense que je me lancerai comme indépendant Deliveroo sans trop réfléchir car c'est un métier que j'aime, car c'est assez sportif. Ça permet de conditionner son niveau physique, vous faites beaucoup de découvertes. Donc à part le climat, ça peut être un boulot très intéressant.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Monsieur D : Non je n'ai pas vraiment de commentaires. Le seul mot que j'aurai à dire aux personnes qui ne sont pas encore coursier, qu'ils n'hésitent pas et qu'ils se lancent.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.

Interview de Madame H

FB : Donc comme je vous l'avais dit ça va durer entre 30 minutes et 1 heure et le but était de vous interroger sur votre expérience en tant que livreur Deliveroo. Donc ma première question porte sur votre profil. Pouvez-vous vous présenter ?

Madame H : J'ai 26 ans, je suis étudiante en architecture d'intérieure, en dernière année et je travaille pour Deliveroo pendant mes temps libres. Parce que je n'ai pas le temps avec l'école d'avoir des horaires... enfin je sais m'adapter facilement.

FB : Donc vous travaillez comme étudiante ?

Madame H : Oui, en effet.

FB : Qu'est ce qui vous motive en général dans vos jobs étudiants ?

Madame H : Ici, c'est un peu particulier car c'est surtout au niveau du sport... Ouais c'est le sport, sinon je ferais pas ça.

FB : Et comment s'est établi le premier contact avec Deliveroo ?

Madame H : Ma sœur travaillait là. Elle a travaillé pendant un an et demi, il y a un an. Du coup j'ai suivi le mouvement. Et la plupart de mes amis travaillaient aussi là-bas.

FB : Vous y travaillez depuis combien de temps ?

Madame H : Depuis le mois de mai.

FB : Et comment se passe le processus de recrutement pour devenir travailleur chez eux ?

Madame H : Ben en fait, tu peux aller sur le site et ils t'expliquent tout. Le formulaire se remplit en ligne, tu reçois tout en ligne, il suffit de t'inscrire, quel statut tu veux mettre. Et ton équipement, tu le reçois dans les cinq jours, un truc comme ça. Et tout se fait par l'application téléphone que tu as le droit... Enfin ils te donnent un code pour que tu t'inscrives sur l'application.

FB : Et il n'y a pas de contact avec un collaborateur de Deliveroo ?

Madame H : Non.

FB : Et, en général, qu'aimez-vous dans votre mission de coursière ?

Madame H : C'est aller vite, et c'est la vitesse surtout et c'est un peu stressant, c'est ça qui est chouette. Mais je dirais que le job n'est pas fait pour tout le monde parce que ça s'adapte à mes horaires et en été je fais du sport et je gagne des sous en même temps, c'est surtout ça.

FB : Et à l'inverse ? qu'est-ce que vous aimez moins ?

Madame H : Les voitures, car j'ai tous les jours des problèmes sur la route. C'est un peu dangereux, c'est pour ça qu'en hiver j'évite de rouler. Ça fait deux mois que je n'ai pas roulé. Parce qu'en hiver, j'évite vraiment. Et les gens ne font pas attention, alors que j'essaie toujours de respecter le code mais pas les automobilistes. Je dis ça mais certains vélos non plus.

FB : Quel type de client vous rencontrez le plus ? Des particuliers ou des entreprises ?

Madame H : C'est des jeunes souvent. Les entreprises c'est rare, il y en a souvent une près de la montagne de Bueren. Mais sinon c'est souvent des jeunes qui n'ont pas le temps de faire à manger.

FB : Et comment se comportent-ils ?

Madame H : Ben ça dépend, ils y en a qui me disent souvent « Ah c'est rare de voir une fille, courage ! ». Enfin, on me dit souvent courage et ça m'énerve un peu. Et aussi non c'est vite fait. Quand ils ont le même âge que moi, ils ouvrent la porte et prennent en étant un peu froid. Mais quand c'est des plus vieux, ils me donnent toujours quelque chose.

FB : Et quels sont les comportements que vous appréciez ?

Madame H : Qu'on me propose à boire, car on liquide vite une bouteille d'eau. Ou proposer de remplir la gourde ou même 20 cents de pourboire, ça fait toujours plaisir quand on se tape une montée. J'avoue que ça m'énerve aussi, car l'autre fois j'ai été jusque Robermont, on m'a rien donné du tout.

FB : Et comment sont les relations avec les autres coursiers ?

Madame H : Ceux que je connais, oui. Sinon quand ils voient une fille, ils s'en occupent pas ou bien ils rigolent. Ça dépend un peu. Ou bien, c'est vrai qu'en rue on se fait coucou, enfin ça dépend des gens. Mais sinon bien.

FB : Et concernant les relations des coursiers d'autres entreprises, comme Uber eats, vous vous côtoyez ?

Madame H : Nan, mais c'est vrai qu'il y a une rivalité quand... On fait pas de coucou par exemple. C'est un peu particulier.

FB : Et concernant les horaires, vous les organisez vous-même ?

Madame H : Oui, en fait ça fonctionne avec des shifts sur internet. En fait le lundi il y a les plages horaires qui s'ouvrent, et c'est celui qui clique dessus le premier qui les a. Il faut savoir

qu'il y a un nombre pour éviter que tout le monde soit dessus. Tu peux les annuler ou pas, même les heures juste avant. Tu reçois des signaux en fait pour t'informer.

FB : C'est très flexible ?

Madame H : Oui, car, enfin là je suis en stage mais les cours se terminent à 18h et si par exemple un truc se libère ou que je fais rien le samedi ou le dimanche, enfin tu vois, c'est super flexible !

FB : Et il n'y a pas de contrôle de la part d'un « superviseur » ?

Madame H : Non, non.

FB : Concernant votre rémunération, si vous deviez définir votre satisfaction en mettant une note de 1 à 10, ce serait combien ?

Madame H : 8 ou 7 parce qu'en fait ça dépend avec le danger que j'encours, je me demande si ça vaut vraiment la peine. Et puis une commande c'est 5 euros. Disons que j'en fais trois, si tout va bien en été. Mais quand c'est loin, ou quand c'est une montée, évidemment on prend du temps. Ou si les gens prennent six ans à descendre. Enfin, j'ai envie de mettre 8,5 en été et 7 en hiver même peut être plus bas.

FB : Y a-t-il des périodes où vous travaillez plus, et d'autres moins ?

Madame H : Ben là en hiver, c'est quasi inexistant parce que j'ai vraiment trop peur sur la route. Et en été c'est tout le temps. Genre le mois de juillet, j'ai travaillé tout le temps.

FB : Comment s'organise le paiement du salaire ?

Madame H : On est payé dans les deux semaines en fait. Deux semaines après.

FB : Et c'est à la livraison ?

Madame H : Oui, oui.

FB : Si par exemple, vous réservez des créneaux et qu'il n'y a aucune commande, existe-t-il une garantie salariale ?

Madame H : Non, c'est super rare, j'ai jamais eu ça perso. Mais des amis ont déjà attendu une heure et n'ont rien eu. Mais sinon, je ne pense pas non.

FB : Les rémunérations peuvent-elles être variables ?

Madame H : Ca tourne souvent dans les alentours de cinq euros. C'est 5,10 euros ou si tu fais 600 mètres en plus, c'est 5,60 euros. Puis si les gens laissent un pourboire, mais d'habitude, on va pas énormément loin non plus.

FB : Existe-t-il des perspectives d'évolution au sein de Deliveroo ?

Madame H : Ca je sais pas du tout. Je sais que le siège est à Bruxelles, mais sinon je ne sais pas du tout.

FB : Et concernant le métier de coursier, existe-t-il des perspectives d'évolution ?

Madame H : Non, non.

FB : Jugeriez-vous l'avenir d'incertain quand on travaille chez Deliveroo ?

Madame H : Je ne sais pas, il faut sacrément pédaler tout le temps et c'est dangereux. Je ne sais pas sérieusement.

FB : Jugeriez-vous le métier de coursier, de job idéal ?

Madame H : Pour les étudiants, oui. Pour ceux qui n'ont pas le temps. Mais pour les autres non, car c'est pas adapté à tout le monde. C'est-à-dire pour les gens qui ont des horaires hyper variables, ou qui sont sportifs, et qui aiment bien la pression, là oui. Sinon non, enfin voilà.

FB : Qualifieriez-vous ce métier d'épanouissant ?

Madame H : Bof, c'est toujours un peu stressant. C'est un peu des deux. C'est bien quand tu as livré ta commande, ou que tu as reçu un truc. Oui on se sent bien car on fait du sport. Mais sinon un peu des deux quoi.

FB : Et vous sentez-vous reconnu dans votre travail ?

Madame H : Ce qui est bien, c'est quand on reçoit, enfin je les garde rarement, mais je sais bien que des amis qui travaillent avec moi, ils sont souvent invités dans des restaurants pour apprendre à cuisiner, ou des petits trucs comme ça. Je sais bien qu'il y a des trucs de cours en ligne. Faudrait que je regarde, car je regarde pas souvent mes mails. Mais je sais bien qu'il y a des avantages.

FB : Et concernant l'autonomie et la responsabilité, vous en êtes satisfaite ?

Madame H : Mon père dit toujours que c'est dangereux. Il aimerait bien que j'arrête de travailler là-bas. Parce que je pense que quand on fait un accident, on est pas couvert. Mais je sais pas, je pose jamais la question et j'évite un peu.

FB : Désirez-vous faire un commentaire ?

Madame H : Non hormis que c'est un job chouette, mais c'est quand même dangereux.

FB : Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez consacré.